

令和元年度仙台いのち支えるLINE相談実績

1. 実施概要

- ・令和2年3月1日～31日、自殺対策強化月間に合わせLINEをプラットフォームとする「仙台いのち支えるLINE相談」を開設した（他都市や厚生労働省から同種の事業を受託した実績のある事業者へ委託）。
- ・相談は午後6時から午後9時までとし、専門の相談員2名が対応。
- ・また、窓口を周知するため、市内高校・専門学校・大学へのカード配布のほか、TwitterやLINEを用いた広告も併せて行い若年者の目にとまりやすいよう工夫し、利用促進を図った。

2. LINE友だち登録について

表2-1 LINE友だち登録数とブロック数

友だち登録数 (A)	ブロック数 (B)	有効友だち登録数 (A-B)
517人 (男性179人、女性338人)	50人	467人

(令和2年3月31日時点)

3. 相談者について

- ・実相談者数 96 人（延相談者数 143 人）

表 3-1 実相談者の内訳

項目	内訳（カッコ内は実相談者数から回答拒否を除いたものに占める割合）
i) 性別	男性 13 人（15.3%）、女性 72 人（84.7%）、回答拒否 11 人
ii) 居住地別	市内 75 人（87.2%）、市外 11 人（12.8%）、回答拒否 10 人
iii) 年代別	高校生 13 人（14.8%）、19 歳以下 11 人（12.5%）、20 代 24 人（27.3%）、30 代 26 人（29.5%）、40 代以上 14 人（15.9%）、回答拒否 8 人
iv) 属性別	生徒・学生 26 人（31.7%）、勤労者 35 人（42.7%）、主婦 6 人（7.3%）、無職 10 人（12.2%）、その他 5 人（6.2%）、回答拒否 14 人

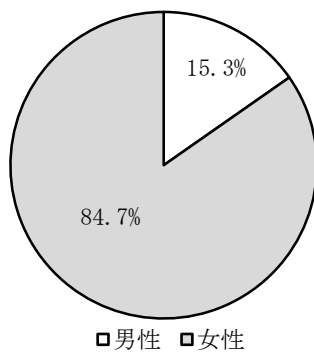


図 3-1 相談者の性別

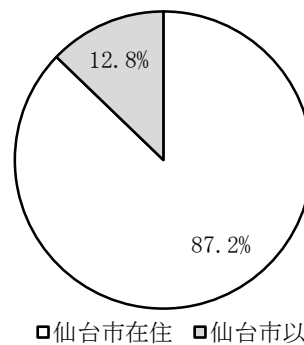


図 3-2 相談者の居住地

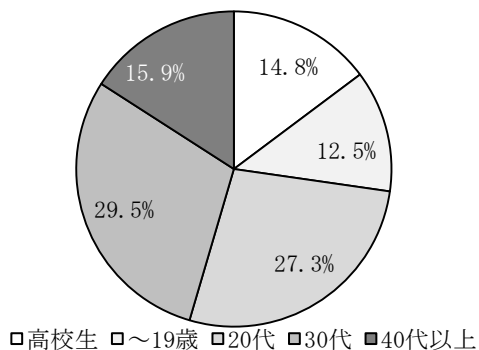


図 3-3 相談者の年代

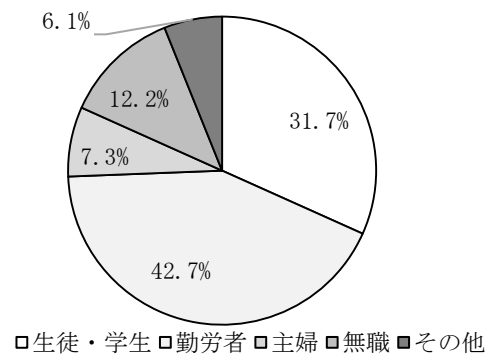


図 3-4 相談者の属性

4. アクセスについて

全アクセス数 延 660 件（実人数 245 人）

- ・相談者からのアクセス延 401 件
(相談時間内のアクセス延 192 件、相談時間外のアクセス延 209 件)
- ・相談員からのアクセス延 259 件
(前日以前の未対応者への働きかけ延 56 件、時間外アクセス者への働きかけ延 203 件)

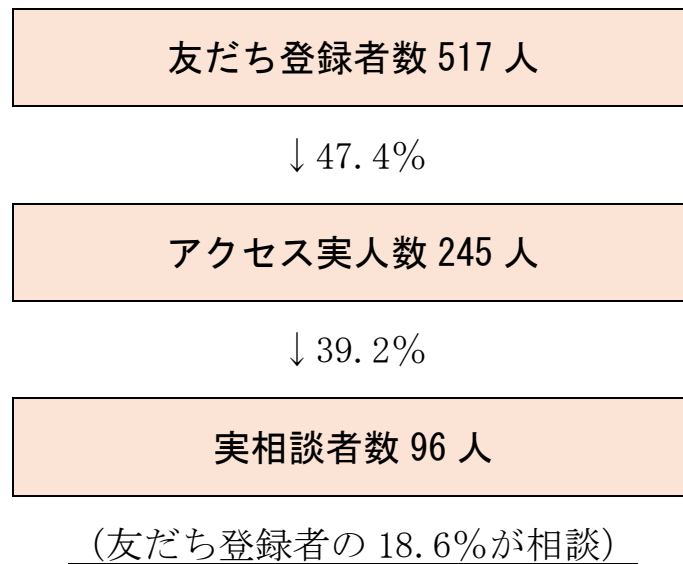


図 4-1 友だち登録者数・アクセス実人数・実相談者数

5. 相談対応数等について

(1) 相談対応件数

- ・相談対応件数 143 件（相談者からのアクセスに対する相談対応 103 件、前日以前の未対応者に対する働きかけによる相談対応 2 件、時間外のアクセス者に対する働きかけによる相談対応 38 件）、実相談者数 96 人

(2) 時間内のアクセスに対する相談対応等状況

- ・時間内のアクセス 192 件のうち、「相談対応」が 103 件（53.6%）、「応答なし・相談に入る前に終了」が 54 件（28.1%）、「未対応」が 35 件（18.2%）。

(3) 時間外のアクセスに対する相談対応等状況

- ・時間外のアクセス 209 件のうち、相談員から相談の働きかけを行ったのが 203 件（重複もあるため差分 6 件が未対応とは限らない）。そのうち相談対応につながったのが 38 件（18.7%）、応答なし・相談に入る前に終了が 165 件（81.3%）であった。

(4) 相談時間・メッセージ送信回数など

①相談時間

- ・60 分を目安に相談を実施することとしていたが、60 分以内に収まったのは全体の 6 割にとどまった。最長は 111 分だった。

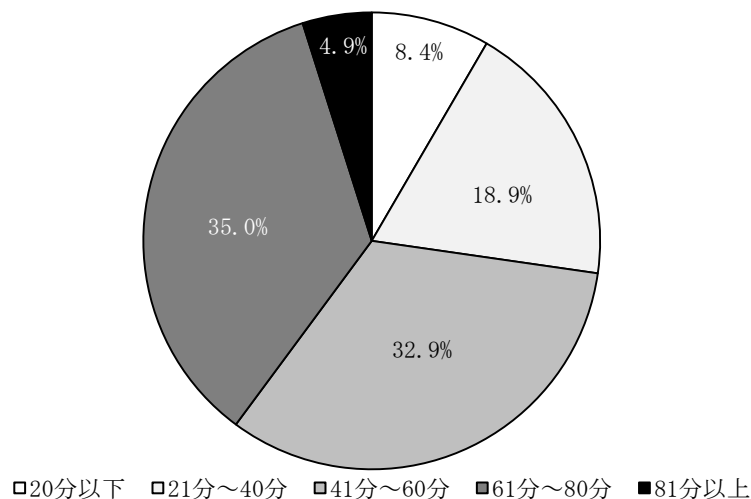


図 5-1 相談時間数割合

②メッセージ送信回数

- ・60分までは相談時間が長くなるほどメッセージ送信回数が増える傾向があったが、60分以上相談時間がかかる場合には、必ずしもその傾向は見られない（返信が滞ることもありいたずらに相談が長くなることもあるため）。

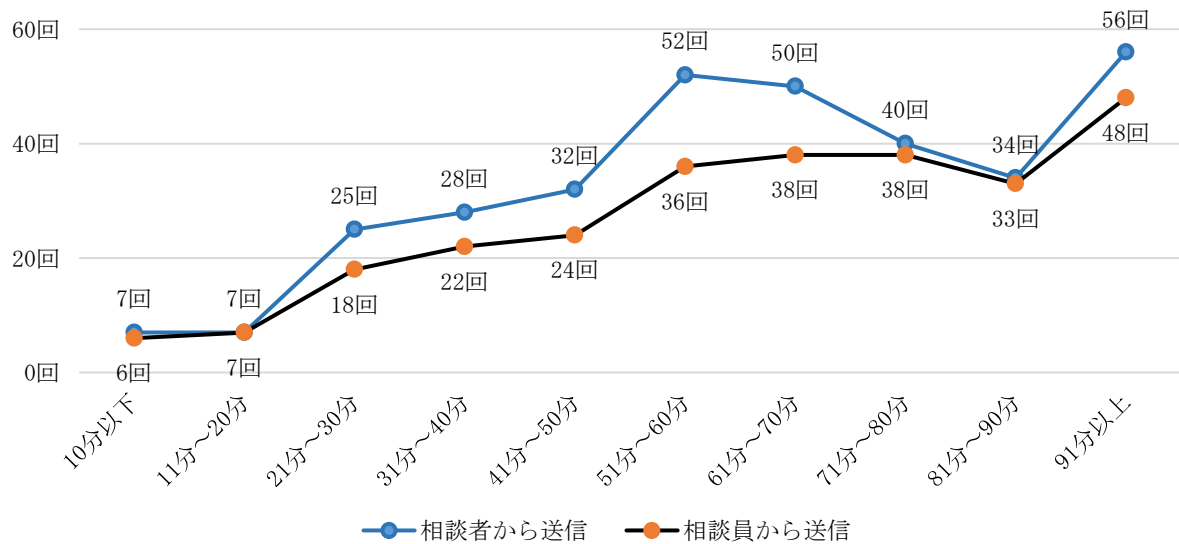


図5-2 相談時間ごとのメッセージ送信平均回数

③相談回数別相談者数

- ・実相談人数96人のうち、相談回数が1回のものは83人（86.5%）、2回以上のものは13人（13.5%）であった。最多回数は17回。

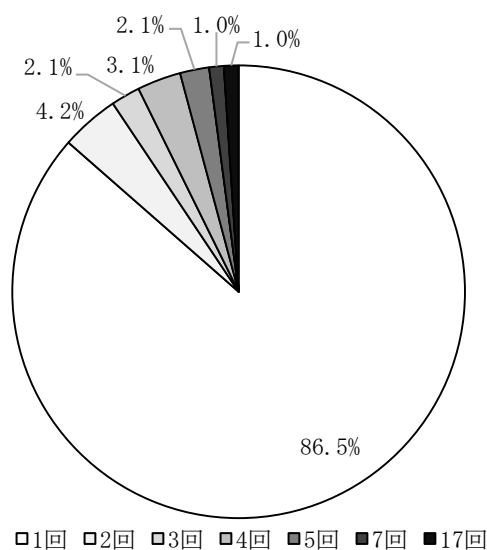


図5-3 相談者の相談回数

6. 相談の主訴について

(1) 相談者全体の相談主訴の割合

- ・相談実人数 96 人（要素総数 128 件）のうち、多い順に健康問題 36 件（28.1%）、家庭問題 29 件（22.7%）、勤務問題 16 件（12.5%）、男女問題 15 件（11.7%）、学校問題 11 件（8.6%）、その他 11 件（8.6%）、経済・生活問題 10 件（7.8%）

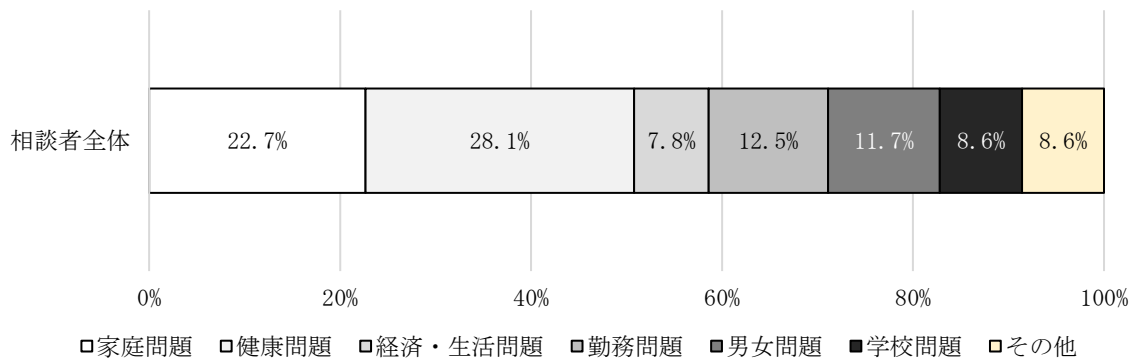


図 6-1 相談者全体に占める相談主訴の割合

(2) 性別別の相談主訴の割合

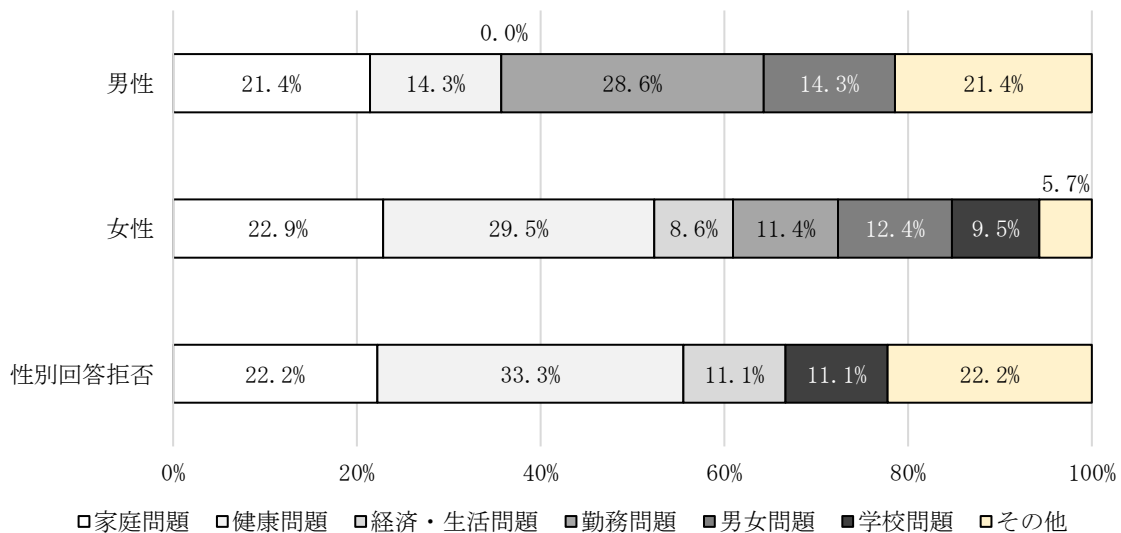


図 6-2 性別別の相談主訴の割合